



El Indecopi activa protocolo de emergencia para salvaguardar los derechos de los consumidores ante desastres naturales que afectan regiones del norte del país

Debido a los fenómenos naturales que se vienen registrando en el norte del país, el Indecopi informa a la ciudadanía que ha puesto en marcha su protocolo de emergencia con la finalidad de verificar que los proveedores que ofrecen productos o servicios en los sectores más sensibles para los consumidores cumplan con respetar sus derechos, en especial en esta lamentable coyuntura.

Es así que, ante las fuertes precipitaciones que se han presentado en los distritos de Tambogrande y Chulucanas, ocasionando el incremento del caudal de las quebradas Malingas y Serrán, la Oficina Regional del Indecopi en Piura (ORI Piura), ha activado el protocolo de emergencia, por lo que viene monitoreando que las empresas de transporte público que cubren las rutas hacia estas zonas de la Región, informen adecuadamente sobre las condiciones del servicio que vienen prestando, pues de acuerdo a los reportes emitidos por Provías, existirían algunos tramos cuyo tránsito es restringido.

En ese sentido, también hace las siguientes recomendaciones:

Transporte terrestre:

- Debido a que varias vías terrestres, que conectan diferentes localidades, tienen el acceso restringido, se recomienda a las empresas de transporte público de pasajeros brindar información veraz, clara y oportuna sobre el estado de las mismas o de las eventualidades que retrasen o impidan la efectiva prestación de los servicios que ponen a disposición del consumidor.
- Asimismo, se les exhorta a que no vendan pasajes hacia las zonas con acceso bloqueado y mantenerse informados de los reportes que a diario difunde Provías al respecto.
- Adicionalmente, las empresas deberán cumplir con mantener operativos sus canales de atención para recibir los reclamos de los consumidores.
- Los consumidores también deben estar atentos a dicha información para evitar ser sorprendidos. Así pueden revisar <http://wsgcv.proviasnac.gob.pe/emergenciavial> (reporte diario de emergencias viales), <https://www.pvn.gob.pe/> (mapa de emergencia vial, reporte de emergencias por día).
- Además, se les recuerda que pueden recurrir a Aló Sutran (Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías) frente a incidencias y emergencias en las vías nacionales, a los teléfonos 0800 12345 / 01265 8105 que se encuentran disponibles las 24 horas del día.

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



**Radió
Indecopi**
www.indecopi.gob.pe/radio



Transporte aéreo:

Cabe resaltar que en ningún caso el Indecopi es la autoridad competente para autorizar u ordenar el despegue de los vuelos, pero sí se encarga de salvaguardar que los derechos de los usuarios de este servicio no sean afectados. En esa línea se recuerda a los ciudadanos lo siguiente:

- Tienen derecho a que se les brinde información sobre los términos y condiciones del servicio.
- En caso de demora, cancelación, interrupción u otro contratiempo relacionado a la prestación del servicio, tienen derecho a ser informados sobre las causas que originan el contratiempo, así como las medidas adoptadas frente a este suceso.
- Los usuarios de vuelos nacionales pueden endosar o transferir la titularidad del servicio o postergar su realización, debiendo comunicar ello a la línea aérea con una anticipación no menor a veinticuatro (24) horas, asumiendo los gastos únicamente relacionados con la emisión del nuevo boleto.
- Tienen derecho a presentar su reclamo y/o queja por cualquier disconformidad con el servicio a través del Libro de Reclamaciones de la aerolínea, así como a través de cualquiera de nuestras 26 oficinas regionales.
- Para mayor información sobre sus derechos puede visualizar la guía para pasajeros que ha elaborado la institución, a través del siguiente link: <https://goo.gl/vMD7Z2>
- Para evitar posibles contratiempos se les recomienda verificar el estado climatológico de las zonas a donde se desee viajar. Para ello pueden ingresar a la página web del Senamhi: <https://www.senamhi.gob.pe/>. También, pueden informarse sobre el estado de los vuelos a través de la página web de LAP (Lima Airport Partners) <https://www.lima-airport.com/esp/para-pasajeros/vuelos-y-aerolineas/estado-de-vuelos>

Mercados:

- Asimismo, la institución insta a los representantes de los diferentes establecimientos comerciales de las zonas donde ocurren los desastres naturales, que cumplan con sus deberes establecidos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- En esta línea, es necesario señalar que el marco legal no faculta al Indecopi a controlar ni regular precios de ningún producto o servicio, pero sí puede fiscalizar que las empresas no realicen prácticas anticompetitivas. Por ejemplo, que fijen de manera conjunta sus precios (colusión o concertación). Asimismo, la institución vigila que los precios establecidos por las empresas sean informados y anunciados debidamente al consumidor.

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radio Indecopi
www.indecopi.gob.pe/radio



- Para tal efecto, personal de supervisión del Indecopi viene realizando acciones de fiscalización en las zonas afectadas, en estos tres sectores. Así, en el caso de los mercados de abastos, estamos verificando que los proveedores cumplan con informar los precios de los productos que expenden, recordando que cualquier práctica de especulación de los mismos puede ser investigada y castigada por el Ministerio Público.
- En el transporte terrestre, venimos coordinando con entidades aliadas como Provías, Sutrán y la Policía Nacional del Perú; a fin de verificar que las empresas de transporte cumplan con brindar información sobre la habilitación de rutas afectadas, los precios de los boletos, así como la operatividad de sus canales de atención. Por su parte, en el caso del transporte aéreo, el Indecopi continúa monitoreando diariamente los vuelos en las zonas afectadas.
- En medio de esta situación de emergencia que atraviesan diferentes zonas del país, el Indecopi considera de vital importancia que la población conozca el rol que cumplen las siete entidades públicas encargadas de atender casos de protección al consumidor, para que los usuarios conozcan cuál de estas es la que debe atender sus consultas, reclamos o eventuales denuncias. Para tal efecto, recuerda la existencia del 'Mapa de Consumo', herramienta elaborada por el Consejo Nacional de Protección del Consumidor que preside la institución.
- Así, a través del link: www.indecopi.gob.pe/mapadeconsumo se brinda información de las funciones que cumplen Osinergmin (Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería), Ositrán (Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público), Sunass (Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento), SBS (Superintendencia de Banca y Seguros y AFP), Susalud (Superintendencia Nacional de Salud) y el Indecopi. Mientras que Osiptel (Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones) ha instado a los operadores de telefonía a brindar servicios gratuitos de mensajes de texto y llamadas en las zonas afectadas.
- Al respecto, OSIPTEL protege a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, tales como: telefonía fija y móvil, televisión paga (cable) e Internet.
- OSINERGMIN protege a los usuarios de servicios y productos suministrados por las empresas de los sectores eléctrico e hidrocarburos, tales como: electricidad y gas natural domiciliario.
- OSITRAN protege a los usuarios de la infraestructura de transporte de uso público concesionada, tales como: carreteras, aeropuertos, vías férreas y Metro de Lima y Callao, así como puertos e hidrovías.
- SUNASS protege a los usuarios para la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado.

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



**Radió
Indecopi**
www.indecopi.gob.pe/radio



- SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP (SBS) resuelve los reclamos de los afiliados y/o beneficiarios del Sistema Privado de Pensiones frente a cualquier vulneración de: las Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (AFP), empresas de seguros (solo en caso de seguros previsionales).
- SUSALUD protege a los usuarios de servicio de salud frente a cualquier vulneración por parte de: instituciones prestadoras de servicios de salud – Ipress (hospitales, clínicas, centros médicos y establecimientos de salud en general), Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud – Iafas (Seguro Integral de Salud-SIS, EsSalud, Entidades Prestadoras de Servicios-EPS, entidades prepagadas, autoseguros, fondos de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional del Perú).
- Los ciudadanos tienen a su disposición diversos canales de atención como los teléfonos: 224 7777 así como 517 1835 y 517 1845, estos dos últimos de atención las 24 horas del día. Para llamadas desde provincias cuenta con la línea gratuita 0800-4-4040. Asimismo, cuenta con el correo sacreclamo@indecopi.gob.pe y la aplicación gratuita para teléfonos Android “Reclamos Indecopi”.

El Indecopi expresa su solidaridad con todos los peruanos que en este momento viven las inclemencias de la naturaleza y garantiza que se mantendrá vigilante para el cumplimiento de los derechos de los consumidores. Asimismo, les reitera que deben tomar sus precauciones y no dejarse sorprender con servicios que incumplan con las medidas de restricción dadas por las autoridades, ya que pueden poner en riesgo su integridad.

Lima, 25 de febrero de 2019

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radiocopi
www.indecopi.gob.pe/radio